NursRxiv
DOI：10. 12209/issn2708-3845. 20221013003

提高心理护理学组成员心理护理知识与技能的品管圈实践

徐 琼，陈 萍，刘 玮
（海军军医大学附属长征医院 健康管理中心体检中心，上海，200003）

摘要：目的 探讨品管圈活动在提高医院心理护理学组成员心理护理知识与方法运用能力的效果。**方法** 2021年6月—10月开展品管圈活动，围绕提高心理护理学组心理护理知识与技能开展品管圈活动，基于自发、自愿原则组建品管圈，实施步骤包括主题选定、拟定活动计划、把握现状、设定目标、解析问题、拟定对策、对策实施与检讨、效果确认。**结果** 开展品管圈活动后，心理护理学组组员考核合格率从89. 55%（60/67）上升至98. 51%（66/67）。小组成员解决问题能力、沟通协调能力和责任心得到锻炼和提升。**结论** 品管圈活动可切实有效提高组员心理护理知识与技能，并提升组员自身综合素质水平，能够为临床进一步开展心理护理活动打下坚实的基础。

关键词：品管圈；心理护理；护理实践；护理管理；问题解决能力

Application of quality control circle activity in improving team members´ knowledge and skills for psychological care

XU Qiong，CHEN Ping，LIU Wei
（*Physical examination Center of Health Management Center*，*Changzheng Hospital*，*Shanghai*，200003）

ABSTRACT：Objective To explore the application effect of quality control circle（QCC）activities in improvement of knowledge and practice skills for psychological care in members of a nursing team. **Methods** From June to October，2021，a QCC group was established to carry out QCC activities for improving the psychological nursing knowledge and skills on the basis of the principle of spontaneity and voluntariness. The implementation procedure consisted of theme selection，activity plan formulation，current situation grasping，goal setting，issue analysis，countermeasures formulation，countermeasure implementation and review，and results presentation. **Results** The passing rate of theoretical and practical tests increased from 89. 55%（60/67）before implementation of QCC to 98. 51%（66/67）after implementation of QCC. The problem-solving skills，communication and coordination ability and sense of responsibility has been greatly improved. **Conclusion** QCC is an effective tool in improving nursing team members' knowledge and skills for psychological care，as well as comprehensive quality. It plays a fundamental role in the practice of psychological care in the clinical setting.

KEY WORDS：quality control circle；nursing practice；nursing management；problem-solving skills

随着现代医学的发展和医学模式的转变，心理护理在整体护理中的扮演越来越重要的作用。医院心理护理学组是由各科护士长带领科内心理护理骨干组成的一支心理护理人才队伍，其主旨是帮助护士提高心理护理理论和方法以及为患者面对疾病所产生的各种心理问题时给予专业的辅导。心理护理是整体护理的重要组成部分，也是护理学科发展、完善和进步的重要标准之一[1-2]。心理护理学组成员应具备过硬的专业知识和技能，还要具备熟练运用心理学的知识和方法，才能

通信作者：陈萍，E-mail：794154734@qq. com

确保心理护理干预全面有效贯彻实施[3-4]。为提高组员的心理护理知识与技能,医院于2021年6月-10月开展品管圈活动,取得良好的应用效果,现报告如下。

1　资料与方法

1.1　一般资料

基于自发、自愿原则,2021年6月医院成立了由11名人员组成的品管圈小组,由总护士长担任辅导员,选出圈长1名,其余9人为圈员。从圈员中选拔宣传员1名、联络员1名、秘书1名负责宣传策划、记录及收集每次活动的资料。

1.2　方法

1.2.1 主题选定:根据工作特点,经全体圈员投票选出圈名"心灵圈"。通过头脑风暴,全体圈员挖掘心理护理工作中存在的问题,以评价法进行主题评价,并由圈长进行统计,将备选主题进行排序。从上级政策、可行性、迫切性和圈能力4个维度确定"提高组员心理护理知识与方法"为本次活动的主题。

1.2.2 拟定活动计划:全体圈员共同讨论活动计划,共3个月,每月活动4次,每次持续1 h。选定主题、拟定计划1周;把握现状、目标设定1周,问题解析1周;对策拟定1周;对策实施与检讨5周;效果确定及标准化2周;检讨及改进、成果发表1周,共计12周。

1.2.3 把握现状:本院2016年第一季度心理护理学组组员心理护理理论及实践考核合格率(两项均合格)为89.55%(60/67)。品管圈小组通过自检表进行调查,以便了解考核未达标人员的未达标归因。共发放自检表67份,回收有效问卷65份,有效回收率97.01%,对结果进行统计,其中自身因素和环境因素占整体比例的82.43%,因此本次活动主要针对护士再学习主动意识不够、医院培训力度不够、培训经费少和外出学习机会少四个方面进行改进,以提升护士心理护理的水平。

1.2.4 设定目标:基于以下公式:目标值=现况值+改善值=现状值+(1-现状值)×圈能力×改善重点,依据计算公式计算得出目标值=89.55%+(1-89.55%)×0.90×0.82=97.26%

1.2.5 解析问题:在前期收集资料的基础上,再次进行头脑风暴法从人员、环境、物品和制度等方面解析,制作组员自身心理护理知识与技能缺乏的鱼骨图(图1)。本圈从人员自身、培训场地、学习环境和管理制度等发面的原因,最终确定改善重点。

1.2.5 拟定对策:圈员通过头脑风暴,根据改进重点拟定改进对策,并依据可行性、经济性、圈能力等项目进行对策选定,评价方式:优5分、良3分、差1分,每一对策总分为15分,以"80/20定律",12分以上为实行对策,共圈选出6个对策,选

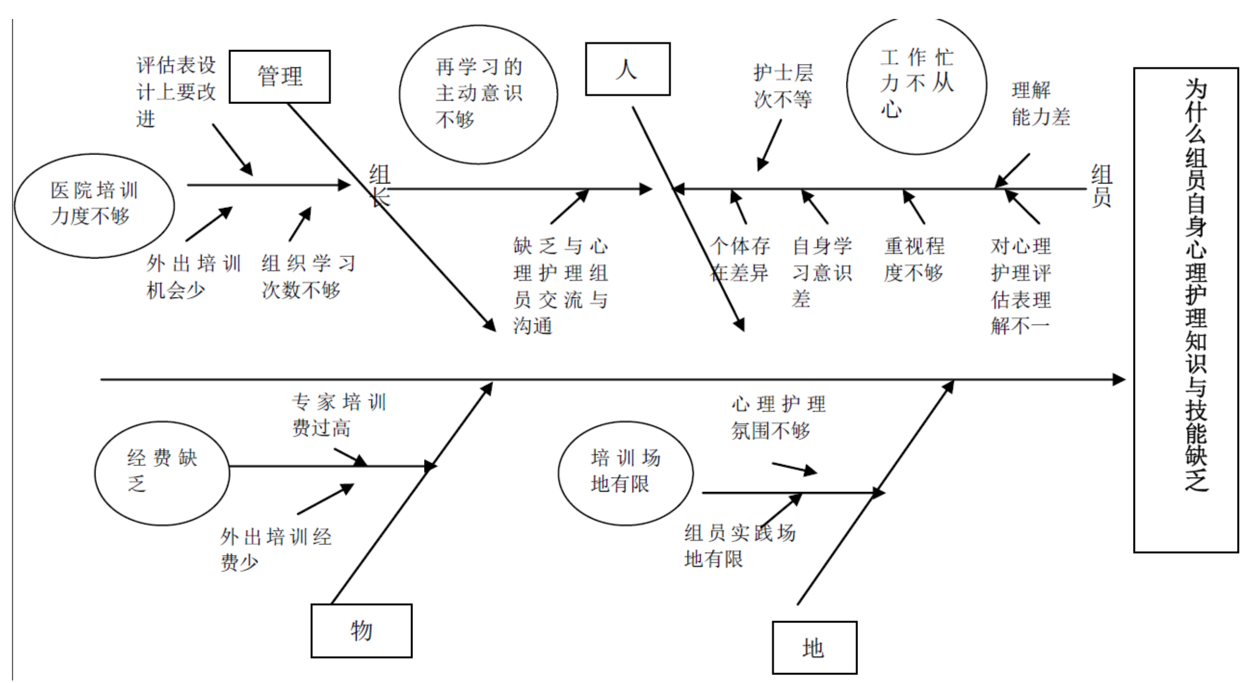


图1 组员自身心理护理知识与技能缺乏的鱼骨图

送组员参加心理护理学习班、组织心理护理集中理论培训6次、心理咨询门诊实践、组织心理护理三级查房,进行个案辅导、加强教育,提高组员对心理护理的兴趣感、组织专家与组员沙龙交流。

1.2.6 对策实施与检讨:①安排集中理论授课6次,培训内容包括:情绪管理、压力管理、临床常见心理问题、战胜自我拥抱健康、放松技术、常用心理测量量表的应用、社会心理学视觉下的医患和护患关系。②加强教育,强化心理护理学习的重要性与必要性,定期进行思想交流,及时了解组员对心理护理学习的动态情况,鼓励组员积极参加"国家心理咨询师"在职学习与培训,以提升自身的素质水平。③组织安排全体组员参加"临床心理护理理论与技术新进展全国研讨班"学习与培训。④组织参加心理咨询门诊实践、心理护理三级查房,专家与组员进行沙龙交流,针对肾内科尿毒症患者存在的心理问题进行讨论与分析,并提出相应的心理护理措施。

2 结果

2.1 有形成果

通过开展品管圈活动,心理护理学组成员理论考核成绩合格率由实施前89.55%(60/67)上升至实施后的98.51%(66/67),见表1。

表1 理论考核和操作技能考核评价[n(%)]

组别	理论考核		操作技能	
	合格	不合格	合格	不合格
实施前	61(91.04)	6(8.96)	60(89.55)	7(10.45)
实施后	67(100.00)	0	66(98.51)	1(1.49)

2.2 无形成果

圈员综合实力提升,品管圈活动前后采用自制评分表,对每位圈员进行能力自评,包括QCC手法运用、团队精神、专业知识、共同协调、活动信心、责任荣誉。结果显示圈员能力均有不同程度的提高,其中沟通协调能力和责任荣誉增幅最高。

2.3 延伸成果

延伸成果主要表现在组员自我学习意识增强,个别组员已主动报考"国家心理咨询师"相关培训,并取得"国家心理咨询师"证书,说明本次活动对提高组员心理护理知识与技能具有积极意义。

3 讨论

心理护理学组作为医院心理护理的骨干力量,定期组织典型案例分析、沙龙交流等活动,帮助护理人员掌握心理护理的理论知识和临床分析能力,提高学习心理知识的兴趣,并借助护理骨干的力量推动心理护理方法在临床的实施[5-6]。通过本次品管圈活动,圈员群策群力、共同努力,运用科学的方法收集、整理、分析数据,采用针对性的措施,激发组员学习热情、并找出提高组员心理护理知识与技能的方法。打造一支技术精湛的心理护理人才队伍,全面提升心理护理水平,为临床下一步全面实施与开展心理护理活动打下了坚实的基础。

品管圈又称"QCC质量小组",是指同一工作现场的人员自发地进行品质管理所组成的小组[7-8],圈内成员不论职务大小,在圈活动中都能体现人人平等,每个人的能力都得到了发挥和认可,尊重人性、至善管理,营造愉快工作环境,在快乐的气氛中工作,用快乐的方法解决问题[9-10]。通过开展本次品管圈活动,切实有效提高了组员的团队协作精神,充分发挥了个人在集体中的潜能,从而也提升了组员自身综合素质水平[11]。

虽然在本次活动中通过问卷调查全面了解组员的培训需求,从而制定针对性的培训课程,以确保其培训效果。但在实施过程中,由于对圈能力估计过高,实际活动创意不足且标准不明确,某些对策未能严格实施。目前心理咨询门诊因实践场地有限,未能按原计划进行,这也是心理护理学组下一步的努力方向。

利益冲突声明:作者声明本文无利益冲突。

参考文献

[1] 万恒静. 精神专科医院心理疏导护理门诊的建立与实践[J]. 上海护理, 2015, 15(3): 80-83.

[2] WANG J, WANG Q, WIMALARATNE I, et al. Chinese non-psychiatric hospital doctors´ attitudes toward management of psychological/psychiatric problems [J]. BMC Health Serv Res, 2017, 17(1): 576.

[3] 栗欣, 王媛, 梁萍. 新疆某军队医院护士睡眠质量和心理健康的相关性研究[J]. 解放军护理杂志, 2015, 32(18): 9-11.

[4] 史定妹．临床心理护理小组在患者心理健康管理中的实践[J]．解放军护理杂志，2014，31(6)：59-62.
[5] 嵇桃瑛，沙莎，尹丹，等．护士长领导行为现状的调查与分析[J]．上海护理，2015，15(3)：39-41.
[6] 项春雁，刘焕萍，陈晓燕，等．中医护理骨干人才培养的现状调查分析与思考[J]．中国护理管理，2016，16(S1)：48-49.
[7] BERNHARDT J，DEWEY H，THRIFT A，et al. A very early rehabilitation trial for stroke（AVERT）：phase II safety and feasibility[J]. Stroke，2008，39(2)：390-396.
[8] 沈卫红，李丽，沈英．品管圈活动对促进脑卒中患者肢体功能康复的作用[J]．上海护理，2015，15(2)：5-9.
[9] 王宏悦，陈珏，刘生龙．品管圈活动缩短门诊患者预约等候时间的效果[J]．解放军护理杂志，2015，32(18)：71-73.
[10] 张幸国．医院品管圈活动实战与技巧[M]．杭州：浙江大学出版社，2010.
[11] 王湘莲，李静．品管圈在提高体检中心体检人员满意度中的应用[J]．解放军医院管理杂志，2014，21(12)：1108-1110.